

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Prakrisis, Indonesia kerap dipandang sebagai negeri penuh berkah. Posisi geografis, kekayaan alam dan jumlah penduduknya membuat Indonesia menempati posisi tersendiri dipentas bisnis dunia. Pembangunan di negara ini termasuk yang terpesat di Asia. Pertumbuhan ekonominya sangat mengesankan : 60% - 70% per tahun, dan termasuk satu di antara macan-macan Asia. Dalam urusan ekonomi, Indonesia sempat dijuluki anak manis IMF yang berprestasi. Selama dua dasawarsa lebih, stabilitas keamanan dan politiknya mantap, sehingga investor asing tak ragu mengguyurkan modalnya di negeri ini.

Namun, segalanya berubah 180 derajat ketika badai krisis menerpa. Dasar ekonomi Indonesia ternyata sangat keropos dan bertumpu pada utang. Stabilitas keamanan dan politik belakangan terbukti semu.

Begitu krisis ekonomi melanda negara-negara Asia, dimulai dengan kejatuhan mata uang baht (Thailand) awal Juli 1997, tanda-tanda runtuhnya ekonomi Indonesia di bawah rezim Orde Baru pun tercium. Pada 5 November 1996, Econit Advisory Group memprediksi : 1997 menjadi Tahun Ketidakpastian (*A Year of Uncertainty*) bagi Indonesia, dengan tingkat defisit transaksi berjalan tinggi, kurs rupiah yang *overvalued*, sehingga membuka peluang serangan spekulatif terhadap Indonesia.

Belakangan terbukti, prediksi Econit tidak meleset dengan fondasi perekonomian Indonesia yang amat lemah, karena dibangun jaringan kolusi-



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



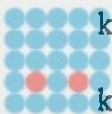
korupsi-nepotisme (KKN) dan ekonomi biaya tinggi selama kepemimpinan mantan Presiden Soeharto yang mengakibatkan pertumbuhan ekonomi anjlok (mengontraksi) minus 13,4% ; inflasi meningkat menjadi 77,6% dan aliran modal swasta defisit hingga US\$ 10,1 milyar pada tahun 1998.

Salah satu sektor yang menjadi korban terparah dari krisis yang terjadi di dalam negeri adalah sektor pariwisata. Tekanan terhadap sektor pariwisata ini dimulai dengan terjadinya bencana kebakaran pada tahun 1997 lalu yang terjadi di dalam negeri, khususnya di Kalimantan dan Sumatera, bahkan asapnya telah sampai ke sebagian wilayah Jawa dan daerah lainnya. Musibah kebakaran yang tidak dapat ditanggulangi secara cepat, bahkan terlihat berlarut-larut tersebut mengakibatkan banyak wisatawan asing yang membatalkan kunjungannya, terutama disebabkan asap tebal yang berpengaruh pada gangguan kesehatan. Selain itu juga lumpuhnya sarana transportasi, khususnya pesawat terbang pada daerah yang mengalami kebakaran.

Selain masalah itu, terjadinya kerusuhan di beberapa daerah pada awal hingga pertengahan tahun 1997, sebagai dampak memanasnya suhu politik seputar pemilihan umum juga memiliki andil besar pada kemerosotan industri pariwisata. Dengan adanya kerusuhan tersebut jaminan keamanan terhadap wisatawan jelas akan menjadi pertanyaan besar. Suhu politik yang terus memanas dan puncaknya terjadinya tindakan penjarahan dan pemerkosaan pada pertengahan Mei 1998, merupakan pukulan yang sangat telak bagi pariwisata. Masalah keamanan tersebut kelihatannya tidak akan mudah untuk dapat diselesaikan dalam waktu dekat ini, karena di dalam negeri berbagai agenda politik saat ini terlihat belum dapat terselesaikan dengan tuntas.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Merosotnya nilai tukar rupiah yang terjadi semenjak pertengahan tahun 1997 ternyata juga tidak mampu mendongkrak jumlah wisman yang datang rata-rata mencapai dua digit, tetapi pada tahun 1997 hanya mengalami pertumbuhan yang sangat rendah, bahkan yang paling rendah semenjak Pelita I. Pertumbuhan dibawah satu digit pernah terjadi pada tahun 1997 yang hanya mencapai 7,94 persen. Tetapi jumlah wisatawan yang datang masih dapat melampaui sasaran rendah yang ditetapkan. Rendahnya pertumbuhan pada periode tersebut dipengaruhi oleh tersebarnya isu wabah kolera di Bali, sehingga banyak wisman yang membatalkan kunjungannya terutama dari Jepang.

Pemerintah terus berupaya untuk dapat kembali mengangkat industri pariwisata ini. Beberapa program penyelamatan dan promosi telah mulai dilakukan, namun demikian usaha tersebut nampaknya akan menjadi sia-sia tanpa adanya bukti bahwa keamanan di dalam negeri benar-benar dapat diselesaikan. Padahal sektor pariwisata saat ini diharapkan sebagai penghasil devisa terbesar setelah merosotnya ekspor sektor manufakturing.

Kondisi sulit yang dialami oleh industri pariwisata di Indonesia hingga saat ini belum menunjukkan titik terang. Berbagai gejolak keamanan dan bencana yang terjadi di Indonesia selama dua tahun terakhir ini telah sangat berpengaruh buruk terhadap perkembangan industri pariwisata di dalam negeri. Persepsi luar negeri yang kurang baik tersebut telah berpengaruh langsung terhadap wisatawan asing yang datang.

Berdasarkan data Depparpostel, dari bulan Januari hingga September 1998 jumlah wisman yang datang mencapai 2,56 juta atau mengalami penurunan mencapai 20,74 persen dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya.



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Rendahnya angka kunjungan tersebut mengakibatkan sasaran yang telah ditetapkan pada awal Repelita VI untuk tahun 1998 yang berjumlah 6.250.000 kunjungan akan sulit tercapai.

Rendahnya kunjungan wisman itu telah berpengaruh pula terhadap jumlah devisa yang berhasil diraih . Ini terbukti dimana sampai pada September 1998 devisa yang diraih mencapai US\$ 2.601,08 juta atau mengalami penurunan 21,6 persen, dibandingkan dengan perolehan periode yang sama tahun 1997 (sebesar US\$ 3.318,29 juta). Lebih jelasnya mengenai perkembangan jumlah wisman dan perolehan devisa dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Perkembangan Kunjungan Wisman dan Perolehan Devisa Tahun 1992 - 1998**

Tahun	Wisman	Devisa	Pertumbuhan ( % )	
			Wisman	Devisa
1992	3.064.161	3.278,19	--	--
1993	3.403.138	3.986,58	11,1	21,6
1994	4.006.312	4.785,26	17,7	20,0
1995	4.324.229	5.228,34	7,9	9,3
1996	5.034.472	6.307,69	16,4	20,6
1997	5.184.243	5.436,68	3,0	-13,8
1997 *	3.233.351	3.318,29	--	--
1998 *	2.562.870	2.601,08	- 20,7	- 21,6

Keterangan : \*) Januari - September  
Sumber : Depparpostel

Bila dilihat berdasarkan pintu masuknya, Bandar Soekarno-Hatta yang selama ini merupakan pintu masuk paling besar juga tidak lepas dari penurunan tersebut. Bahkan penurunannya sudah terjadi semenjak tahun 1997. Jumlah wisman yang melalui pintu masuk ini pada tahun 1996 mencapai 1,56 juta. Namun demikian pada tahun 1997 yang datang melalui pintu ini menurun menjadi 1,45 juta. Demikian pula pada tahun 1998 hingga bulan Januari - September 1998,



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.





jumlah wisman yang datang kembali menunjukkan penurunan drastis yaitu hanya mencapai 682 ribu, sedangkan pada periode yang sama tahun 1997 jumlahnya masih sebesar 1,11 juta wisman.

Penurunan jumlah wisman yang datang tersebut terlihat juga yang melalui pintu masuk Ngurah Rai, Bali, meskipun penurunannya tidak begitu besar. Hingga bulan September jumlah wisman yang datang melalui Ngurah Rai, Bali hanya tercatat sebesar 891 ribu. Pada periode yang sama tahun 1997 jumlah wisman melalui bandara ini tercatat sebanyak 997 ribu. Sementara penurunan yang cukup tajam terjadi melalui Bandara Polonia, Medan yakni dari 145 ribu menjadi 51 ribu wisman. Lebih jelasnya mengenai perkembangan jumlah wisman yang datang menurut pintu masuknya dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2. Perkembangan Jumlah Wisatawan Asing yang Datang ke Indonesia Menurut Pintu Masuk Tahun 1992 - 1998**

Tahun	Soekarno -Hatta	Ngurah Rai	Polonia	Batam	Pintu Lainnya	Jumlah
1992	978.487	740.806	169.946	678.086	496.836	3.064.161
1993	991.412	885.749	185.151	745.382	595.444	3.403.138
1994	1.181.541	1.048.901	188.562	900.466	686.842	4.006.312
1995	1.259.264	1.065.313	217.647	941.415	840.590	4.324.229
1996	1.565.706	1.194.793	225.368	1.048.119	1.000.486	5.034.472
1997	1.457.340	1.293.657	174.490	1.118.756	1.140.691	5.185.234
1997 *	1.112.795	997.100	145.657	832.063	145.736	3.233.351
1998 *	682.747	891.813	51.878	831.977	104.455	2.562.870

Keterangan : \*) Januari - September  
Sumber : Departemen Pariwisata, Seni dan Budaya

Industri pariwisata di Indonesia dalam waktu dekat ini dipastikan akan mengalami banyak hambatan dalam perkembangannya. Hal ini berkaitan erat dengan situasi politik dan keamanan di dalam negeri yang belum dapat dikatakan aman sepenuhnya, sehingga menyebabkan terjadinya penurunan jumlah wisatawan mancanegara dan domestik. Frekuensi rekreasi semakin berkurang akibat





meningkatnya *fear of crime* di masyarakat dan konsumen juga semakin selektif dalam membelanjakan uangnya. Dampak krisis ekonomi terhadap pariwisata Indonesia mendorong pemerintah untuk memberikan kemudahan-kemudahan bagi investasi baru di dunia kepariwisataan yang diharapkan dapat kembali menumbuhkan pariwisata Indonesia.

Dalam trend perkembangan pariwisata dimasa datang terdapat kecenderungan dengan berkembangnya gaya hidup dan kesadaran baru akan penghargaan yang lebih dalam terhadap nilai-nilai hubungan antar manusia dengan lingkungan alamnya. Perkembangan baru tersebut secara khusus ditunjukkan melalui bentuk-bentuk keterlibatan wisatawan dalam kegiatan-kegiatan di luar lapangan (*outdoor*), kepedulian akan permasalahan ekologi dan kelestarian alam, kemajuan ilmu pengetahuan dan pendidikan, penekanan dan penghargaan akan nilai-nilai estetika, kebutuhan pengembangan diri/pribadi serta keinginan untuk berinteraksi secara mendalam dengan masyarakat, yang mana hal ini membuka peluang untuk mengadakan diversifikasi dalam pengembangan wisata alam .

Salah satu perusahaan yang mengadakan diversifikasi dalam pengembangan wisata alam adalah PT. Sarana Riam Jeram yang bergerak dalam pengusahaan obyek wisata minat khusus yaitu wisata arung jeram dengan nama produknya *Riam Jeram* . PT. Sarana Riam Jeram membangun wisata jelajah arung jeram di kawasan sekitar Sungai Cicatih, Sukabumi, dengan menyediakan berbagai peralatan dan perlengkapan dalam berwisata arung jeram.

Di Indonesia wisata minat khusus termasuk wisata arung jeram mengalami pertumbuhan yang pesat. Pada awalnya wisata arung jeram mengalami pertumbuhan yang pesat dan hanya diminati oleh wisatawan asing, tetapi saat ini



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



wisatawan domestik sudah menggemari kegiatan wisata ini. Konsumen wisata arung jeram ini bukan hanya dari konsumen individu saja, tetapi juga dari konsumen wisata bersama secara rombongan. Semakin banyak dan beragamnya konsumen yang tertarik berwisata arung jeram juga mengundang pemain-pemain baru dalam industri wisata arung jeram.

Dalam kondisi krisis ini untuk dapat memenangkan persaingan, perusahaan perlu membuat suatu rencana pemasaran yang menyeluruh dengan melakukan analisis yang terstruktur tentang berbagai perubahan dan fenomena yang terkait dengan industri wisata arung jeram.

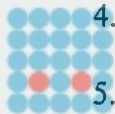
#### B. Identifikasi Masalah

Untuk memperjelas permasalahan dan mempermudah dalam menentukan pendekatan untuk pemecahan masalah dari latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka identifikasi masalah yang dapat dikemukakan adalah :

1. Terjadinya krisis ekonomi yang berkepanjangan menimbulkan pola persaingan yang tidak sehat diantara pengelola jasa wisata arung jeram.
2. Belum stabilnya sosial, ekonomi dan politik serta keamanan di Indonesia, sehingga mengakibatkan perubahan perilaku konsumen dan strategi pemasaran yang diterapkan oleh perusahaan.
3. Meningkatnya *fear of crime* di masyarakat.
4. Menurunnya jumlah wisatawan baik mancanegara maupun domestik.
5. Adanya kebijakan pemerintah yang memberikan kemudahan-kemudahan bagi investasi di dunia pariwisata.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



### C. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas mengenai krisis ekonomi yang berkepanjangan yang di alami Indonesia dan ketidakstabilan sosial politik dan keamanan di dalam negeri yang mengakibatkan menurunnya jumlah wisatawan, dan frekuensi rekreasi, sehingga mengakibatkan :

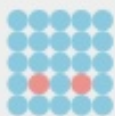
- Persaingan diantara penyelenggara jasa wisata arung jeram semakin ketat.
- Para penyelenggara jasa wisata arung jeram melakukan strategi pemasaran yang sangat gencar dengan cara menaqwarkan harga produk arung jeram yang lebih rendah daripada pesaingnya. Cara ini cenderung menurunkan tingkat kualitas produk arung jeram terutama kualitas keamanan yang dapat berakibat fatal terjadinya kecelakaan, sehingga dapat mengundang reaksi negatif pasar yang sangat sensitif terhadap masalah keamanan aktivitas berarung jeram.

Berdasarkan uraian diatas perumusan masalahnya adalah :

1. Seperti apa persaingan jasa wisata arung jeram yang dihadapi oleh PT. Sarana Riam Jeram dalam situasi sosial, ekonomi dan politik yang sedang terjadi sekarang ini.
2. Bagaimana strategi pemasaran jasa wisata arung jeram yang telah dilaksanakan oleh PT. Sarana Riam Jeram selama ini ?
3. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dominan dalam proses pengambilan keputusan pada konsumen dalam membeli produk jasa wisata arung jeram PT. Sarana Riam Jeram dan bagaimana karakteristik pengunjung yang datang dan juga persepsinya terhadap jasa wisata arung jeram ?

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.





pengunjung yang datang dan juga persepsinya terhadap jasa wisata arung jeram ?

4. Bagaimana formulasi strategi pemasaran yang harus diterapkan oleh PT. Sarana Riam Jeram untuk meningkatkan kinerja dan daya saing *Riam Jeram*?

#### D. Tujuan dan Kegunaan

Tujuan dari pelaksanaan geladikarya ini adalah sebagai berikut :

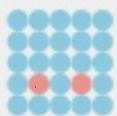
1. Menentukan tingkat persaingan jasa wisata arung jeram yang dihadapi oleh PT. Sarana Riam Jeram dan mengetahui bagaimana pengaruh dari situasi sosial, ekonomi dan politik dalam pemasaran jasa wisata arung jeram.
2. Mengevaluasi strategi pemasaran jasa wisata arung jeram yang telah diterapkan oleh PT. Sarana Riam Jeram dalam pengembangan *Riam Jeram*.
3. Menentukan faktor-faktor yang berpengaruh dominan terhadap keberhasilan pemasaran *Riam Jeram* dan menganalisis karakteristik pengunjung yang datang dan juga persepsinya terhadap jasa wisata arung jeram.
4. Memberikan rekomendasi strategi pemasaran jasa wisata arung jeram yang dapat diterapkan oleh PT.Sarana Riam Jeram untuk meningkatkan kinerja dan daya saing *Riam Jeram*.

Adapun kegunaan dari pelaksanaan geladikarya ini adalah :

1. Memberikan masukan kepada manajemen PT.Sarana Riam Jeram dalam menentukan strategi pemasaran *Riam Jeram*.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



2.

Sebagai sarana pengembangan wawasan bagi penulis mengenai penerapan teori manajemen pemasaran.

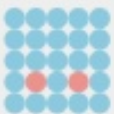
#### E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam pelaksanaan geladikarya ini adalah :

1. Penelitian ini difokuskan pada strategi pemasaran jasa wisata arung jeram yang diterapkan oleh PT. Sarana Riam Jeram.
2. Untuk mendapatkan hasil yang optimal, penelitian ini juga akan menggali sikap dan persepsi konsumen tentang jasa wisata arung jeram di PT. Sarana Riam Jeram.
3. Penelitian ini membatasi diri pada rekomendasi alternatif strategi pemasaran. Implementasi diserahkan pada manajemen PT. Sarana Riam Jeram.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.